

Pressemitteilung 16. März 2010 - YouGovPsychonomics AG, Köln

YouGovPsychonomics AG übernimmt die ServiceRating GmbH

Köln, 16. März 2010. Das Marktforschungs- und Beratungsinstitut YouGovPsychonomics AG hat mit Wirkung zum 11. März 2010 die ServiceRating GmbH aus Köln zu 100 Prozent übernommen. Die Ratingagentur ist auf die Erstellung hochwertiger Analysen zur Service- und Beratungsqualität von Dienstleistungsunternehmen spezialisiert. In den letzten fünf Jahren hat das Unternehmen rund 200 ganzheitliche Ratings zur Service- und Beratungsqualität in 12 verschiedenen Branchen durchgeführt.

Gegründet wurde die ServiceRating GmbH 2005 als Gemeinschaftsunternehmen der ASSEKURATA Assekuranz Rating Agentur und dem Marktforschungs- und Beratungsinstitut Psychonomics AG, das seit 2007 der internationalen YouGov Gruppe angehört. Der 40-prozentige Geschäftsanteil von ASSEKURATA an der ServiceRating GmbH wurde nun von der YouGovPsychonomics AG übernommen.

„Wir freuen uns über diesen strategischen Kauf, der das internationale Leistungsspektrum der YouGov Gruppe gezielt erweitert“, sagt Andreas Schubert, Vorstandsvorsitzender der YouGovPsychonomics AG. „Wir planen, weitere hochwertige Ratings zur Überprüfung der Service- und Beratungsqualität von Dienstleistern zu etablieren. Damit soll die Transparenz für die Verbraucher in diesen wichtigen Leistungsmerkmalen branchenübergreifend gesteigert werden“, so Schubert weiter.

In die erweiterte Geschäftsführung der ServiceRating GmbH wurde Dr. Oliver Gaedeke berufen, der auch dem Vorstand der YouGovPsychonomics AG angehört. *„Speziell im Finanzdienstleistungssektor, aber auch in vielen anderen Branchen mit komplexen oder intangiblen Produkten ist der Kundenwunsch nach Transparenz zur Service- und Beratungsqualität sehr groß“, erläutert Dr. Oliver Gaedeke. „Verbraucher nutzen unabhängige Analysen und Ratings heute intensiver zur besseren Orientierung als noch vor einigen Jahren“, so Gaedeke weiter.*

Unternehmen aller Dienstleistungsbranchen haben ihrerseits die Möglichkeit, die Qualität ihres Kundenservice gezielt auf den Prüfstand stellen zu lassen, wo erforderlich zu optimieren und sich um das von ServiceRating verliehene Gütesiegel für ausgezeichnete Service- und Beratungsqualität zu bewerben.

Das hochwertige Ratingverfahren umfasst die Dimensionen „Servicemanagement“, „Service- und Beratungsleistungen“ sowie die „Servicewirksamkeit“. Durch das ganzheitliche Verfahren mit Kundenbefragungen, einem Service-Audit sowie Management-Interviews erzeugt ServiceRating zuverlässige und aussagekräftige Qualitätsurteile.

Darüber hinaus erhebt die ServiceRating GmbH unter dem Motto „Qualität für König Kunde“ regelmäßig den „ServiceIndex“, um den aktuellen Kundenservice sowie Serviceinnovationen in unterschiedlichen Dienstleistungsbranchen zu untersuchen. Weiterhin ist ServiceRating Mitveranstalter des renommierten jährlichen Wettbewerbs „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister“ (www.beste-dienstleister.de).

Weitere Informationen zur ServiceRating GmbH: www.servicerating.de

Kontakt: Dr. Oliver Gaedeke – gaedeke@servicerating.de - Tel.: +49 (0)221 1 68 82 88 - 0.

+++

Über YouGovPsychonomics

Die YouGovPsychonomics AG ist ein international tätiges Marktforschungs- und Beratungsinstitut mit Hauptsitz in Köln und Niederlassungen in Berlin und Wien. Seit 1991 ist das Unternehmen ausgewiesener Spezialist für die Erforschung von Dienstleistungs- und Verbrauchermärkten. Zahlreiche Marktführer vertrauen seit vielen Jahren auf die Erfahrung und das Know-how von YouGovPsychonomics in der Markt- und Organisationsforschung. Weltweit beschäftigt die YouGov Gruppe an derzeit 16 Standorten über 400 hoch qualifizierte Forscher und Berater und zählt zu den Top 25 der größten Marktforschungsinstitute weltweit.

YouGovPsychonomics liefert hochwertige Informationen rund um Marken, Produkte, Zielgruppen und Servicequalität und damit entscheidungsrelevantes Wissen für die Strategieentwicklung und die optimale Steuerung von Marketing, Vertrieb und Organisation. Individuelle Ad-hoc-Studien werden flankiert durch langjährige Monitoringstudien, kontinuierliche Image- und Werbetrackings, regelmäßige Vertriebspartner- und Mitarbeiterbefragungen sowie durch Untersuchungen zu Produktinnovationen. Die wirtschaftspsychologisch fundierten Markt- und Organisationsanalysen werden zudem mit onlinebasiertem Realtime Research für die tägliche Information in „Echtzeit“ verzahnt. Zu den Tochterunternehmen der YouGovPsychonomics AG zählt auch das auf die Untersuchung der Arbeitsplatzkultur spezialisierte Great Place to Work[®] Institute Deutschland mit seiner jährlichen Benchmarkingstudie und dem angeschlossenen Wettbewerb „Deutschlands Beste Arbeitgeber“.

Weitere Informationen zur YouGovPsychonomics AG: www.psychonomics.de.

Pressekontakt

Kommunikations- und Pressebüro
Ansgar Metz
Haselbergstraße 19
50931 Köln
T +49 (0)177 295 3800
E-Mail: ansgar.metz@email.de